

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT**

**Origine :** Demande de renseignement en date du 16 août 2001

**Demandeur :** Régie de l'énergie

---

11. **Référence :** Pièce SCGM-10, document 1, page 53, lignes 2 à 10

**Préambule :**

En considérant la demande de la Régie d'informer les clients du tarif 1 (sur leur CU individuel) ... nous en sommes venus à proposer d'indiquer sur la facture la consommation annuelle et la consommation d'hiver ainsi que le nombre de jours de chaque période.

Nous sommes conscients que nous ne répondons pas à la demande de la Régie mais pensons que ces informations sont plus significatives pour le client et combleront partiellement un besoin depuis longtemps formulé.

**Question :**

11. Veuillez démontrer en quoi ces informations sont plus significatives pour le client?

---

**Réponse :**

À la section 9 de la pièce SCGM-10, document 1, nous avons identifié certaines contraintes que nous avons évaluées dans l'affichage du CU sur la facture du client et avons proposé d'indiquer les consommations annuelles et d'hiver, les jugeant, après consultation, plus accessibles au niveau de l'interprétation que le CU. Il faut se rappeler que le client du tarif 1 ne se fera pas facturer un taux d'équilibrage correspondant à son CU individuel.

Sans reprendre tous les commentaires formulés à la page 52 de la pièce SCGM-10, document 1, nous désirons souligner à nouveau que le coefficient d'utilisation (CU) est une notion abstraite pour les clients, qui n'a jamais été utilisé ou défini par le passé auprès de cette clientèle et qu'il n'y a pas véritablement de notion comparable ailleurs.

Puisque le client se voit facturé mensuellement des m<sup>3</sup> de gaz, nous sommes d'avis qu'à défaut de fournir un historique détaillé des consommations des 12 derniers mois - aspect qui sera considéré lors de la refonte majeure de la facture dans le cadre de SAPHIR – nous pouvons lui indiquer le niveau de ses consommations annuelles et consommations d'hiver.

Le client pourra ainsi se faire une idée de l'importance de sa consommation en hiver versus celle de toute une année. En le sensibilisant déjà à ces deux paramètres simples et facilement interprétables, cela facilitera éventuellement la portée des messages l'invitant à réduire sa consommation d'hiver ou à comparer son profil à des profils efficaces. Nous avons également mentionné qu'une information en pourcentage est plus compliquée à comprendre que des m<sup>3</sup> de consommation, ce pourquoi nous avons choisi les m<sup>3</sup> de consommation comme base.

À titre d'information, en moyenne, un client résidentiel consommant 3 800 m<sup>3</sup> par année aura près de 2 950 m<sup>3</sup> de consommation dans les cinq mois d'hiver, soit plus de 77 % de sa consommation totale.

---